

Digital هيئة
Government الحكومة
Authority الرقمية



هيئة الحكومة الرقمية | رقمي

دليل المستخدم

تحديد وتعريف التحديات

الإصدار: 0.1

التاريخ: 16 يناير 2023



المحتويات

2	المحتويات
3	اسم الخدمة
3	وصف الخدمة الخدمة
3	آلية استخدام الخدمة

اسم الخدمة

تحديد وتعريف التحديات

وصف الخدمة الخدمة

تتيح خدمة تحديد وتعريف التحديات لمنسوبي الجهة الحكومية تقديم جميع المعلومات اللازمة لتمكين هيئة الحكومة الرقمية من تقديم الدعم في استكشاف التحديات وفهم المسببات الجذرية للتحديات بالإضافة إلى تحديد بيان شامل للمشكلة بعد المشاركة في ورش العمل مع الجهة ذات الصلة للحصول على فهم أفضل للبيئة والقدرات ونطاق العمل.

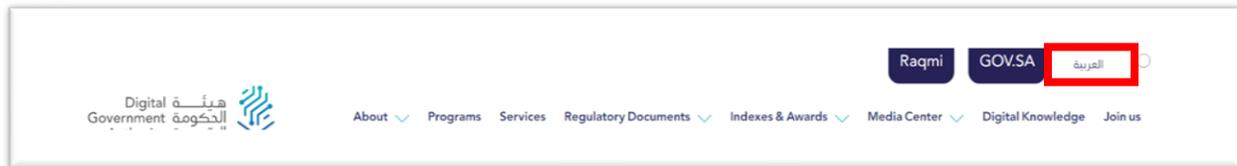
آلية استخدام الخدمة

للتقديم على الخدمة

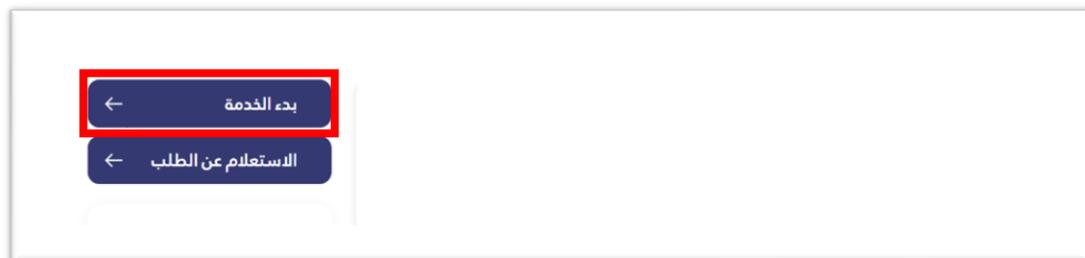
يقوم المستخدم بإختيار اللغة على الخدمات في بوابة رقمي حيث يتم تقديم واجهة باللغة العربية واللغة الإنجليزية عبر البوابة. وذلك من خلال الضغط على زر "English" الموضح ادناه لعرض الصفحة باللغة الإنجليزية.



والضغط على زر "العربية" الموضح ادناه لعرض الصفحة باللغة العربية.



و للتقديم على الخدمة يقوم المستخدم بالضغط على زر "بدء الخدمة"



يتم نقل المستخدم لصفحة النفاذ الوطني الموحد لتسجيل دخول المستخدم كما موضح ادناه:

ويتم اختيار الدخول اما عن طريق التطبيق التابع للنفاذ الوطني الموحد او عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور.



تفاصيل الخدمة

بعد ان تم تسجيل دخول المستخدم ستظهر تفاصيل ونموذج الخدمة التالي:

The screenshot shows a web form titled "تحديد و تعريف التحديات" (Identify and Define Challenges). The form is divided into several sections:

- معلومات التواصل الجديدة** (New Contact Information): Includes fields for "اسم العميل الجديد" (New Customer Name), "البريد الإلكتروني" (Email), "رقم الهاتف" (Phone Number), and "رقم الجوال" (Mobile Number).
- مجال التحدى** (Challenge Area): A dropdown menu with "البريد الإلكتروني" (Email) selected.
- الفترة المتأثرة** (Affected Period): A list of checkboxes for "كل المصنف" (All categories), "مجموعة من المصنف" (A group of categories), "موظفو الجهة" (Employees of the authority), "إدارة معينة من الجهة" (A specific management of the authority), "عبر التنظيم" (Through the organization), and "أخرى" (Other).
- هل تم اتخاذ أي إجراء مسبق لحل المشكلة؟** (Have any previous actions been taken to solve the problem?): Radio buttons for "نعم" (Yes) and "لا" (No).
- وصف التحدى** (Description of the challenge): A text area for providing details.

At the bottom of the form, there are buttons for "إرسال" (Send) and "البيانات المطلوبة" (Required data) with sub-buttons for "معلومات" (Information), "معلومات" (Information), and "معلومات" (Information).

The footer contains the text: "سياسة الخصوصية الشروط والأحكام" (Privacy Policy Terms and Conditions) and "جميع الحقوق محفوظة لهيئة الحكومة الرقمية © 2022" (All rights reserved to the Digital Government Authority © 2022).



يتم إدخال بيانات الحقول المطلوبة كما موضح ادناه:

*البيانات المدخلة اعلاه لغرض العرض والتوضيح

عند إدخال بيانات غير صحيحة او لا تتطابق مع الصيغة المطلوبة بالحقل سيتم إشعار المستخدم عن طريق "رسالة خطأ" عند الحقل المعني كما ادناه:

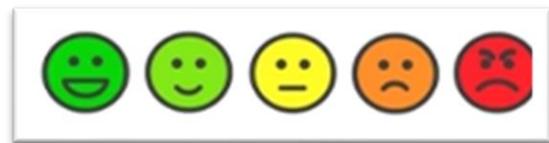
*البيانات المدخلة اعلاه لغرض العرض والتوضيح

ويجب على المستخدم تصحيح البيانات المدخلة وصيغتها ليتم التمكن من تقديم الطلب.

وتم تظهر الشاشة التالية للمستخدم لتأكيد انه تم استلام الطلب وتقديم مستوى الرضى عن الخدمة:

The screenshot shows the user interface of the Digital Government Authority. At the top, there is a navigation bar with the logo and name in Arabic and English. Below the navigation bar, there is a search bar and a list of services. The main content area displays a confirmation message: "We are delighted to inform you that your request has been submitted successfully" with the request ID SRV2301091. Below the message, there is a feedback form with five smiley faces ranging from happy to sad. The form is currently set to "Happy" (green smiley). Below the feedback form, there is a table of requests with columns for ID, Date, Status, Service Name, Requester Name, and Date of Submission. The table shows two requests, both with a status of "New" (orange dot) and a date of submission of 2023-01-23. At the bottom, there is a footer with the logo and name of the Digital Government Authority, along with a copyright notice for 2022.

يقوم المستخدم بإدخال مستوى الرضى بالضغط على احدى علامات تقييم مستوى الرضى التالية:



حيث تعبيرها من اليسار الى اليمين راضٍ جداً، راضي، محايد، غير راضٍ، غير راضي جداً.

تفاصيل الطلبات

كما يظهر للمستخدم تفاصيل الطلب بعد التقديم وتقييم مستوى الرضى التالي:

The screenshot shows the user interface of the Digital Government Authority. At the top, there is a navigation bar with the logo and name in Arabic and English. Below the navigation bar, there is a search bar and a list of services. The main content area displays a confirmation message: "We are delighted to inform you that your request has been submitted successfully" with a request ID of SRV2301091. Below the message, there are five smiley face icons for rating the service. A table below the message lists the requests, with two rows highlighted in red. The table has columns for Request ID, Date of Creation, Requester Name, Service Name, Status, and Date of Receipt from the Authority.

الرقم	تاريخ الإنشاء	مقدم الطلب	اسم طلب الخدمة	الحالة	أخر رد من الهيئة
SRV2301089	13:29:31 2023-01-17	NADA ALGAHTANI	تحديد وتعريف التحديتات	جديد	
SRV2301091	20:45:22 2023-01-23	NADA ALGAHTANI	تحديد وتعريف التحديتات	جديد	

*البيانات المدخلة اعلاه لعرض العرض والتوضيح

وهي تبين للمستخدم بيانات وتفاصيل الطلب:

الرقم	تاريخ الإنشاء	مقدم الطلب	اسم طلب الخدمة	الحالة	أخر رد من الهيئة
وهو يبين الرقم الخاص بكل طلب يتم تقديمه	وهو يمثل تاريخ تقديم كل طلب	وهو يبين بيانات مقدم الطلب	وهو يبين اسم الخدمة التي تم تقديم طلب عليها	وهو يبين الحالة الخاصة بالطلب (جديد، قيد العمل، مغلق...)	وهو يبين آخر رد تم إرساله من فريق هيئة الحكومة الرقمية



ويتم اظهار تفاصيل الطلب عند الضغط على رقم الطلب الموضح ادناه:

الرقم	تاريخ الإنشاء	مقدم الطلب	اسم طلب الخدمة	الحالة	أخر رد من الهيئة
SRV2301089	13:29:31 2023-01-17	NADA ALGAHTANI	تحديد وتعريف التحديات	جديد	

*البيانات المدخلة اعلاه لغرض العرض والتوضيح

بعد الضغط على رقم الطلب تظهر شاشة تفاصيل الطلب التالية:

الرئيسية / قائمة الطلبات / الخدمات الإلكترونية / ملف الجهة / التمتع الرقمي

تحديد وتعريف التحديات

الرقم: SRV2301089
الحالة: جديد
تاريخ الإنشاء: 13:29:31 2023-01-17

تفاصيل الطلب

معلومات الطلب

معلومات التواصل البديلة

اسم العميل البديل: 0000
البريد الإلكتروني: nqahtani_p@qga.gov.sa
رقم التذوية: 0011
* مجال التحدي: كفاءة العمليات
الجهة المتأثرة: كفاءة العمليات
مجموعة من العملاء

هل تم اتخاذ أي إجراء مسبق لحل المشكلة؟
* وصف التحدي:
بمزمسة الوصف هنا

سياسة الخصوصية | الشروط والأحكام
جميع الحقوق محفوظة لهيئة الحكومة الرقمية © 2022

*البيانات المدخلة اعلاه لغرض العرض والتوضيح

بعد الضغط على سجل الطلب تظهر شاشة سجل الطلب التالية:

The screenshot shows the NADA ALQAHTANI portal interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with options like 'الرئيسية', 'قائمة الطلبات', 'الخدمات الإلكترونية', 'مفاتيح الخدمة', and 'التسجيل الرقمي'. Below the navigation, there is a section for 'تحديد وتعريف التحديات' (Identify and Define Challenges) with a table containing the following information:

رقم	الحالة	تاريخ الإنشاء
SRV2301089	جديد	15-29-31 2023-01-17

Below the table, there are tabs for 'سجل الطلب' (Request Log) and 'تفاصيل الطلب' (Request Details). A notification banner at the bottom of the page reads: 'NADA ALQAHTANI SRV2301089 Created'.

*البيانات المدخلة اعلاه لغرض العرض والتوضيح

ويتم إدخال اي استفسار يرغب بتقديمه المستخدم لفريق هيئة الحكومة الرقمية المخصص للطلب الذي تم تحديده في الحقل الموضوع ادناه:

The screenshot shows the input field for user questions. A red box highlights the 'إرسال' (Send) button and the text input area. Below the input field, there are two notification banners: 'NADA ALQAHTANI تجربة' and 'NADA ALQAHTANI SRV2301089 Created'.

*البيانات المدخلة اعلاه لغرض العرض والتوضيح

وبعد الانتهاء من كتابة الاستفسار يتم الضغط على زر "إرسال".



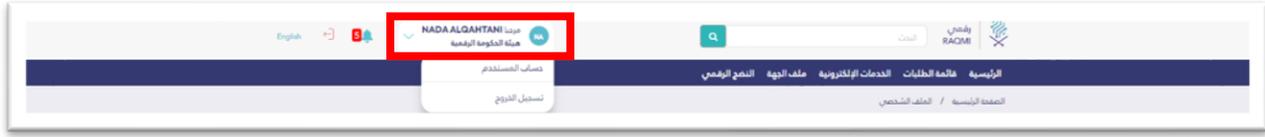
بإمكان المستخدم الوصول السريع للطلبات عن طريق ايقونة الإشعارات الموضحة ادناه في اعلى الشاشة:



البيانات المدخلة اعلاه لغرض العرض والتوضيح

بيانات المستخدم

بإمكان المستخدم الوصول للبيانات الشخصية عن طريق النقر على اسم المستخدم الموضح ادناه في اعلى الشاشة:



*البيانات المدخلة اعلاه لغرض العرض والتوضيح

وبعدھا يتم النقر على " **حساب المستخدم** " ليتم نقل المستخدم إلى تفاصيل الملف الشخصي.

او النقر على " تسجيل الخروج " ليتم الخروج من حساب المستخدم.

الإشعارات

يتم وصول المستخدم الذي تم بتقديم إشعار بالطلب عن طريق الإيميل كما موضح ادناه:



*البيانات المدخلة اعليه لغرض العرض والتوضيح